

零售業能力標準說明
能力單元

1.名稱	編製顧客關係管理系統數據
2.編號	105077L3
3.應用範圍	此能力單元適用於零售行業內負責顧客服務的員工。這能力的應用涉及縝密的分析及判斷能力，能夠使用不同的顧客關係管理系統，編製數據或報告，協助機構零售業務發展。
4.級別	3
5.學分	3（僅供參考）
6.能力	表現要求 6.1 顧客關係管理系統知識 ◆ 瞭解機構顧客關係管理的基本目標，如提供更好的顧客服務 ◆ 瞭解機構顧客關係管理系統的功能、內容及操作程序，包括： • 儲存資料的類別、層次及時限 • 提取資料的方法、程序及權限 • 編製數據或報告的方法等 ◆ 瞭解不同部門／工作單位對顧客數據的要求，包括： • 資料的詳細程度 • 資料的適時性 • 資料的敏感性等 ◆ 瞭解相關法例的規定，例如：《個人資料(私隱)條例》 ◆ 掌握操作電子化顧客關係管理系統的技巧 6.2 編製顧客關係管理系統數據 ◆ 根據機構不同部門／工作單位的要求，從不同的顧客關係管理系統搜尋及讀取所需數據 ◆ 確保數據或報告的表達方式、格式等，能符合各不同部門／單位的需要 ◆ 利用顧客關係管理系統所提供的數據及報告，協助設計相關的顧客關係管理活動 ◆ 確保只有獲授權的部門／單位能讀取相關數據或報告 ◆ 因應電腦軟硬件的技術提升，調整或改變從顧客關係管理系統編製數據的方式及程序 6.3 展示專業能力 ◆ 在任何情況下，均不會利用顧客關係管理系統作出損害機構及顧客利益的行為 ◆ 於處理及編製數據時必須嚴格遵守相關法例要求
7.評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠有效地使用機構顧客關係管理系統，為有關部門／單位編製所需的數據及報告。
8.備註	